

# Leistungsbeschreibung für A1 IP Voice (LB A1 IP Voice)

Die Leistungsbeschreibung gilt für Bestellungen ab 01. April 2026.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Unternehmen im Sinne von § 1 Konsumentenschutzgesetz idgF.

A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt A1 IP Voice im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Basis des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in der jeweils gültigen Fassung, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access (AGB Business Access) für Realisierung über das Festnetz, bzw. den AGB Business für Realisierung über das Mobilfunknetz, samt den für diese Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) sowie allfälligen Individualvereinbarungen.

Die „A1 Leistungsbeschreibungen A1 Mobil“ und die „A1 Mobil Entgeltbestimmungen Allgemeiner Teil“ bilden integrierende Bestandteile dieser Leistungsbeschreibung A1 IP Voice.

## 1 Vertragsdauer, Verlängerung und Kündigung

Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer (Mindestbindung) verlängert sich die Vertragsdauer automatisch jeweils immer wieder um weitere 12 Monate (Verlängerungsbindung).

Die ordentliche Kündigung ist unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) möglich.

Bei einer von Kund:innen veranlassten vorzeitigen Vertragsbeendigung aus Gründen, die nicht von A1 zu vertreten sind, ist ein Restentgelt gemäß Punkt 39 AGB Business Access bzw. Punkt 25 AGB Business zu bezahlen.

Für Verträge mit Klein-, und Kleinstunternehmen, gemäß § 4 Z 66 TKG, sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gilt eine einmonatige Kündigungsfrist, sofern der Kunde nicht ausdrücklich auf das Recht einer einmonatigen Kündigungsfrist gemäß § 135 Abs. 5 TKG verzichtet hat.

Sofern bei diesen Verträgen eine Mindestvertragsdauer oder eine automatische Verlängerung nach einer Befristung (gemäß § 135 Abs. 6 TKG) vereinbart ist, wird der Kunde deutlich auf einem dauerhaften Datenträger über das Ende der vertraglichen Bindung sowie über die Möglichkeiten der Vertragskündigung informiert. In den Fällen einer automatischen Verlängerung nach einer Befristung, zumindest einmal jährlich, jedenfalls aber vor Ablauf der Mindestvertragsdauer, wird der Kunde über den anhand des Nutzungsverhaltens im vergangenen Jahr bestmöglichen Tarif (gemäß § 135 Abs. 7 TKG) in Bezug auf die Dienste informiert. Dies gilt, sofern der Kunde nicht ausdrücklich auf diese Rechte verzichtet hat.

## 2 Leistungsumfang (Grundleistung) und Realisierungsarten

A1 IP Voice stellt standortgebundene Festnetztelefonie auf Basis von Voice over IP (VoIP) am bei der Bestellung angegebenen Kundenstandort bereit. Allgemeine Datennutzung (Internet) ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.

HINWEIS: Für die Funktionalität der Endgeräte (Router, Modem etc.) ist deren Stromversorgung plus deren Einschaltung notwendig. Ohne Stromversorgung funktioniert A1 IP Voice nicht.

HINWEIS: EINHEITLICHE Europäische Notrufnummer: 112

Die Tarifierung erfolgt nach der Taktung 60/30 (siehe Punkt 3.1 der EB A1 IP Voice).

Die Einrichtung von Verbindungsnetzbetreiber(vor)auswahl ist nicht möglich.

Die im Rahmen von A1 IP Voice übertragenen IP-Pakete werden im A1 Netz priorisiert. Dadurch wird eine hohe Sprachqualität ermöglicht.

Vorbehaltlich der technischen und betrieblichen Verfügbarkeit am bei der Bestellung angegebenen Kundenstandort, wird A1 IP Voice nach Wahl von A1 entweder über das A1 Festnetz (Kupfer oder GPON-basierte Glasfaser) oder über das A1 Mobilfunknetz (4G/LTE bzw. 5G) bereitgestellt.

A1 behält sich vor, die technische Ausgestaltung des Anschlusses aufgrund gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Vorgaben anzupassen.  
Kund:innen werden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen rechtzeitig informiert.

## **2.1 Netzabschlusspunkt und Endgeräte**

A1 stellt den Netzabschlusspunkt am angegebenen Kundenstandort bereit. Der Netzabschlusspunkt umfasst die physischen Ports des von A1 bereitgestellten Endgeräts (z. B. Router). Je nach Realisierungsart können zusätzlich Hardwarekomponenten wie Modem, SIM-Karte oder NTU (Network Termination Unit) einschließlich Antenne eingesetzt werden. Diese Geräte bleiben im Eigentum von A1 und werden den Kund:innen für die Dauer des Vertrags zur Nutzung überlassen.

Die Einrichtung und Konfiguration kundenseitig bereitgestellter Endgeräte (z. B. IP-Telefone oder IP-Telefonanlagen) obliegt den Kund:innen. A1 stellt auf Wunsch die technische Beschreibung der SIP-Schnittstelle („A1 SIP Guideline – Registrierende Anschalterichtlinie“) zur Verfügung. Die Unterstützung durch A1 endet grundsätzlich am Netzabschlusspunkt. Für Funktion, Kompatibilität und Konfiguration von nicht durch A1 bereitgestellten Endgeräten übernimmt A1 keine Gewähr

Im Rahmen von A1 IP Voice stehen folgende standortgebundene Realisierungsarten zur Verfügung:

## **2.2 A1 IP Voice – Realisierung über das Festnetz**

A1 IP Voice wird in dieser Realisierungsart ausschließlich auf A1 Kupferanschlüssen sowie auf GPON-basierten (Gigabit Passive Optical Network) A1 Glasfaseranschlüssen realisiert. Auf anderen A1 Festnetzanschlüssen, insbesondere auf nicht GPON-basierten A1 Glasfaseranschlüssen, wird A1 IP Voice nicht realisiert.

Am Netzabschlusspunkt werden folgende Schnittstellen bereitgestellt:

- Analoge Schnittstelle
- ISDN-BA-Schnittstelle (S0)
- IP-Schnittstelle (SIP)

Mögliche Endgeräte am Netzabschlusspunkt (abhängig von der gewählten Schnittstelle):

- Analoge Endgeräte (z. B. Telefon oder Fax)
- ISDN-Endgeräte (z. B. ISDN-Telefonanlage mit max. 2 Sprachkanälen)
- IP-Endgeräte (z. B. IP-Telefone oder IP-Telefonanlage)

## **2.3 A1 IP Voice – Realisierung über das Mobilfunknetz**

A1 IP Voice wird über das A1 Mobilfunknetz (4G/LTE bzw. 5G) realisiert.

Am Netzabschlusspunkt werden folgende Schnittstellen bereitgestellt:

- Analoge Schnittstelle
- IP-Schnittstelle (SIP)

Mögliche Endgeräte am Netzabschlusspunkt (abhängig von der Schnittstelle):

- Analoge Endgeräte (z. B. Telefon oder Fax)
- IP-Endgeräte (z. B. IP-Telefone oder IP-Telefonanlage)

Die Antenne wird durch A1-Techniker:innen grundsätzlich im Innenbereich (Indoor) montiert. Eine Montage im Außenbereich (Outdoor) durch Kund:innen erfolgt ausdrücklich in deren eigener Verantwortung. Im Störfall ist A1 ungehinderter Zugang zur Antenne zu ermöglichen; diese ist in Arbeitshöhe zu montieren. Befindet sie sich höher als zwei Meter, ist eine geeignete und sichere Steighilfe bereitzustellen. Zudem sind alle erforderlichen Sicherungsmaßnahmen für den Arbeitsbereich (z. B. Beschriftungen, Absperrungen) sowie gegebenenfalls notwendige persönliche Schutzausrüstung bereitzustellen.

Wichtige Hinweise zur Nutzung im Mobilfunknetz:

- Die Nutzung ist ausschließlich im österreichischen A1 Mobilfunknetz am vertraglich vereinbarten Kundenstandort zulässig.
- A1 wird die Nutzung der teilnehmerseitigen Sende-/Empfangseinrichtungen am Kundenstandort laufend monitoren, um eine widmungswidrige Nutzung zu erkennen.
- Roaming und Standortwechsel sind ausgeschlossen.
- Die SIM-Karte darf ausschließlich im von A1 bereitgestellten Endgerät verwendet werden; der Einsatz in anderen Geräten ist nicht gestattet.
- Bei Vollauslastung der in der Funkzelle (4G/LTE) bzw. in der Funkzellennetzschicht (5G) verfügbaren Kapazitäten erfolgt eine anteilige Zuteilung. Dieser Tarif ist der Kapazitätskategorie 7 zugeordnet (Details zur Funktionsweise des Netzwerkmanagementsystems und der dem Tarif zugeteilten Kategorie entnehmen Sie den Bedingungen „A1 Bandbreiten Service im A1 Mobilfunknetz“, die auf unserer Homepage abrufbar sind).

## **3 Standardleistungen**

### **3.1 Sprachkanäle**

A1 IP Voice umfasst mindestens 1 und höchstens 14 Sprachkanäle.

Verfügbare Produktausprägungen: 1, 2, 4, 6, 8, 10, 12 oder 14 Sprachkanäle. Je Anschluss kann nur eine Produktausprägung bestellt werden. Die Anzahl der Sprachkanäle entspricht der Anzahl gleichzeitig möglicher Sprachverbindungen.

### **3.2 Rufnummer**

Für A1 IP Voice ist mindestens eine geografische Rufnummer erforderlich.

Kund:innen können eine bestehende geografische Rufnummer (innerhalb desselben Vorwahlbereichs) beibehalten oder eine neue geografische Rufnummer erhalten.

A1 kann die Rufnummer bei Änderung der Rechtslage sowie aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung ändern. Alle Rufnummernänderungen werden den Kund:innen vorher bekanntgegeben.

### **3.3 Geografische Rufnummernportierung**

Kund:innen haben die Möglichkeit, geografische Rufnummer(n) bei Wechsel des Standortes innerhalb desselben Vorwahlbereiches beizubehalten.

### **3.4 Kundenportal**

Das Kundenportal ist über eine gesicherte, webbasierte Oberfläche mit aktuellem Webbrowser erreichbar. Der Zugriff erfolgt passwortgeschützt mittels personalisierter Zugangsdaten, die im Zuge der Erstinbetriebnahme übermittelt werden. Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln und dürfen nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden. Die Aktivierung und Deaktivierung von Features, wie insbesondere Rufumleitungen zu einer anderen Rufnummer, können über das Kundenportal vorgenommen werden.

### **3.5 SLA (Service Level Agreement)**

A1 garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme (Einwahl, Authentifizierung, Routing etc.) von 98,5 % pro Vierteljahr (0:00–24:00 Uhr).

Es gilt ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1:00–6:00 Uhr.

Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) ermittelt. Bei Vertragsbeginn/-ende innerhalb eines Quartals erfolgt eine anteilige Berechnung. Bei Änderungen/Bestellungen durch Kund:innen beginnt der Beobachtungszeitraum neu; eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist unzulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch Kund:innen verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen werden verrechnet, sofern die Ursache außerhalb des von A1 bereitgestellten Übertragungswegs liegt oder durch unsachgemäßes Arbeiten der Kund:innen verursacht wurde.

Wurde die Antenne entgegen Punkt 2.3 montiert, wird die Entstörung abgebrochen und der SLA ausgesetzt, Weitere Anfahrten werden gesondert nach Aufwand gemäß Liste „Sonstige Dienstleistungen“ verrechnet.

### 3.6 Netzservice Standard

A1 IP Voice beinhaltet das Netzservice Standard.

Leistungen	Netzservice Standard
Annahme der Störungsmeldung	Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo – Fr 8:00 – 17:00 Uhr
Reaktionszeit des Servicetechnikers	spätestens übernächster Werktag
Termingenauigkeit für die Besuchsvereinbarung	2 Stunden
Garantierte Reparaturzeit während der Verfügbarkeitszeit des Servicetechnikers	Übernächster Werktag

#### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch Kund:innen und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der A1. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von A1 zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

#### Störungsdauer

Als Störungsdauer gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch Kund:innen und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kund:innen bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch A1 verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung der Kund:innen an A1 gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch A1 geführt haben.

## 4 Zusatzoptionen

Entgeltpflichtig gemäß EB A1 IP Voice.

### 4.1 Zusätzliche Rufnummern

Es besteht die Möglichkeit, bis zu vier (4) weitere geografische Rufnummern zu bestellen. Kund:innen haben die Wahl ihre bestehende geografische Rufnummer(n) zu behalten (innerhalb desselben Vorwahlbereiches) oder eine neue geografische Rufnummer zugewiesen zu bekommen.

A1 kann die Rufnummer(n) bei Änderung der Rechtslage sowie aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung ändern. Alle Rufnummernänderungen werden den Kund:innen vorher bekanntgegeben.

## 4.2 Netzservices Business / Top

Leistungen	Netzservice Business	Netzservice Top
Annahme der Störungsmeldung	Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr	Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo – Sa 7:00 – 19:00 Uhr	Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr
Reaktionszeit des Servicetechnikers	2 Stunden	2 Stunden
Termingenauigkeit für die Besuchsvereinbarung	1 Stunde	1 Stunde
Garantierte Reparaturzeit während der Verfügbarkeitszeit des Servicetechnikers	innerhalb von 8 Stunden	innerhalb von 6 Stunden

## 5 Telefonservices

Entgeltpflichtig gemäß EB A1 IP Voice.

### 5.1 Eigene Rufnummer unterdrücken - CLIR (Calling Line Identification Restriction)

Die Übermittlung der Rufnummer des Anrufers an den Gerufenen kann vom Anrufer unterdrückt werden. In diesem Fall wird die Rufnummer nicht am Display des angerufenen Endgeräts angezeigt.

HINWEIS: Hat der Anrufende eine Geheimnummer, wird die Anzeige der Geheimnummer automatisch permanent unterdrückt.

### 5.2 Rufnummernanzeige - CLIP (Calling Line Identification Presentation)

Dem Gerufenen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Informationen über die Rufnummer des Anrufers übermittelt, sofern das Netz, aus dem der Anruf kommt, dieses Service unterstützt und der Anrufer die Übermittlung seiner Rufnummer nicht verhindert hat. Voraussetzung ist ein Endgerät beim Gerufenen, das die Rufnummernanzeige unterstützt.

### 5.3 Rufumleitungen (zu einer anderen Rufnummer)

Es stehen verschiedene Rufumleitungsfunktionen zur Verfügung.

#### 5.3.1 Rufumleitung sofort

Eingehende Anrufe aus dem In- und Ausland werden sofort auf eine von Kund:innen angegebene Zielrufnummer umgeleitet.

#### 5.3.2 Rufumleitung nach Zeit

Eingehende Anrufe aus dem In- und Ausland werden bei Nichtmelden nach Ablauf einer einstellbaren Zeit (1–60 Sekunden) vom ursprünglich Gerufenen auf eine von Kund:innen angegebene Zielrufnummer umgeleitet.

### 5.3.3 Rufumleitung im Besetztfall mit Durchwahl

Eingehende Anrufe aus dem In- und Ausland werden bei Besetzt auf eine von Kund:innen definierte Zielrufnummer umgeleitet. Dabei wird auch die ursprünglich gewählte Durchwahl (Nebenstelle) an die Zielrufnummer übermittelt.

## 5.4 Durchwahl

Das Feature Durchwahl wird benötigt, um einzelne Nebenstellen einer Telefonanlage direkt zu erreichen. Sie ermöglicht somit die gezielte Durchwahl zu Mitarbeiter:innen innerhalb der Anlage.

## 5.5 Sperren

Es können verschiedene Sperren eingerichtet werden.

### 5.5.1 Sperre auf Kundenwunsch

Sperre für einen vereinbarten Zeitraum oder bis auf Widerruf.

### 5.5.2 Sperre aus administrativen Gründen durch A1

Eine Aktivsperre kann auch von A1 für den Fall, dass der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen im Verzug ist, eingerichtet werden. Die Aufhebung der Aktivsperre ist erst nach Bezahlung der Entgeltrückstände sowie des Entgeltes für die Einrichtung der Aktivsperre möglich.

## 5.6 Rufzonensperre

Die Rufzonensperre ist ein besonderes individuelles Sperrprogramm. Die Rufzonensperre dient zur Sperre von abgehenden Verbindungen. Die Erreichbarkeit von Notrufen ist dennoch immer gewährleistet.

Ankommende Verbindungen sind von der Rufzonensperre nicht betroffen.

## 5.7 Kurzrufnummer

Bei Nutzung von 14 Sprachkanälen besteht auf Anfrage die Möglichkeit, eine Rufnummer mit einer Stelle weniger zu erhalten, vorbehaltlich technischer und betrieblicher Möglichkeiten.

## 5.8 Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung)

Die Rufnummern von Verbindungen, von denen z.B. Anrufe belästigenden oder bedrohenden Inhalts ausgehen, werden festgestellt und protokolliert. Die Feststellung der Rufnummer eines Anrufers aus anderen Netzen als jenem von A1 ist nur gewährleistet, wenn der betreffende Netzbetreiber die für die Anrufer-Identifizierung notwendigen Informationen zur Verfügung stellt. Das Ergebnis der Anrufer-Identifizierung wird den Kund:innen bekanntgegeben, wenn diese die Tatsache belästigender Anrufe während der Überwachung glaubhaft machen.

## 5.9 Abweisen von anonymen Anrufen

Der Kunde hat die Möglichkeit, ankommende Anrufe, bei denen die Rufnummer unterdrückt wird, abzuweisen.

## **5.10 Abweisen von ausgewählten Anrufern**

Der Kunden hat die Möglichkeit, ankommende Anrufe von ausgewählten Rufnummern abzuweisen.

## **5.11 Anzeige einer individuellen Rufnummer beim Gerufenen (CLIP No Screening)**

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine von ihm in der IP-Telefonanlage programmierte Rufnummer als zusätzliche Information an den gerufenen Anschluss zu übermitteln, sofern die Übermittlung nicht verhindert wurde und sofern das Endgerät beim Gerufenen und das Netz, an dem dieses Endgerät angeschaltet ist, die Übermittlung und die Anzeige einer individuellen Rufnummer unterstützen.